



# **PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES**

## **COMMUNICATION SUR LE PROGRES**

**Période 1/1/2014-31/10/2015**

## TABLE DES MATIERES

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
1.1	Présentation	3
1.2	Historique	4
1.3	Nos valeurs	5
<b>2</b>	<b>Principes relatifs aux droits de l'Homme</b>	<b>6</b>
2.1	Evaluation, Politique et Objectifs	7
2.2	Mise en œuvre	7
2.3	Mesure des résultats	7
<b>3</b>	<b>Principes relatifs au droit du travail</b>	<b>7</b>
3.1	Evaluation, Politique et Objectifs	7
3.2	Mise en œuvre	7
3.3	Mesure des résultats	7
<b>4</b>	<b>Principes relatifs à l'environnement</b>	<b>8</b>
4.1	Evaluation, Politique et Objectifs	8
4.2	Mise en œuvre	8
4.3	Mesure des résultats	8
<b>5</b>	<b>Principes relatifs à la lutte contre la corruption</b>	<b>9</b>
5.1	Evaluation, Politique et Objectifs	9
5.2		9
5.3	Mise en œuvre	9
5.4	Mesure des résultats	9

### Rédacteur

Nom	Fonction	Date	Version
M. Jean-Denis LAVAL	SRD Conseil Cogérant – Directeur de mission CRM	16/11/2015	1.0

### Relecteur

Nom	Fonction
M. Sylvain DEBEAULIEU	SRD Conseil Cogérant – Directeur de mission CRM
M. Stéphane ROUX	SRD Conseil Cogérant – Directeur de mission CRM

## 1 INTRODUCTION

### 1.1 Présentation

Parce que l'acquisition, la rétention et la fidélisation de vos clients sont au centre de vos préoccupations, SRD Conseil vous aide à organiser, optimiser et mesurer l'efficacité de vos actions marketing et commerciales par la mise en place d'outils, de méthodes et de formations adaptés aux besoins de votre métier, et aux contraintes de votre SI.

Nous assurons à nos clients la réussite de leurs projets (MDM, CRM, SRM, BI...) grâce à notre expertise et notre méthodologie intégrant les meilleures pratiques sur l'ensemble des étapes fonctionnelles et techniques, y compris sur les aspects recette et formation.

Notre société à taille humaine propose des **solutions personnalisées** en collaboration avec les équipes techniques de ses clients, et évolutives en fonction des variations des besoins ou du marché. SRD Conseil est basée à La Rochelle et a ouvert des bureaux à Paris en 2008 afin de soutenir sa croissance dynamique.

Les consultants SRD Conseil sont en mesure d'intervenir partout en France et EMEA.

SRD conseil aide les entreprises à mieux organiser et exploiter leurs données commerciales:

- 👉 Audits fonctionnels et techniques,
- 👉 Mise en œuvre des outils de gestion de la relation client (CRM / SRM)
- 👉 Mise en œuvre des outils décisionnels (Business Intelligence),
- 👉 Formations techniques et opérationnelles à l'appropriation et l'utilisation des outils de collecte et d'analyse,
- 👉 Harmonisation des architectures des systèmes d'informations et des logiciels permettant une cohérence dans la suite applicative,
- 👉 TMA, Support, Maintenance évolutive et technique.

Sur l'ensemble des projets, la taille des équipes est volontairement limitée ce qui permet :

- 👉 une cohésion importante
- 👉 une très forte réactivité et une implication élevée dans chacun des projets
- 👉 une bonne maîtrise des compétences de chacun
- 👉 une grande motivation de chaque acteur

Aujourd'hui, le cabinet poursuit la diversification de ses activités :

Fort de son savoir-faire technique, organisationnel et opérationnel, le cabinet propose aux entreprises en recherche d'évolution ou de modernisation des outils existants de nouvelles solutions personnalisées, et cela en dehors du seul domaine de la relation client.



## 1.2 Historique

**Début 2006**, Sylvain Debeaulieu et Stéphane Roux, précédemment experts chez Siebel Systems créent SRD conseil, cabinet spécialisé en gestion (CRM) et en analyse (BI) de la relation client. La première structure ouvre ses portes à *La Rochelle*.

**2007** : premier contrat à dimension nationale avec la Société Générale.

**Septembre 2008**, face à l'augmentation du portefeuille client, l'équipe est renforcée par un pool de spécialistes seniors et une équipe commerciale.  
L'agence *de Paris* ouvre ses portes, avec pour objectif d'accroître la présence du cabinet sur le territoire national et offrir ainsi plus de proximité et de réactivité à ses clients.

Le cabinet devient sous-traitant d'Oracle, leader mondial et multi spécialiste du logiciel.

**2009**, la palette des services associés s'étoffe également : audit, formation et architecture.

**2010**, le cabinet participe à Oracle Open World 2010 et intervient dans le cadre de conférences.

**2011**, SRD Conseil participe à la création de Calliopa, cabinet spécialisé en appels d'offres publics.

**Depuis 2012**,  
SRD Conseil soutient sa croissance et propose des offres spécialement destinées aux PME et entreprises de taille intermédiaire.  
SRD renforce ses équipes et se spécialise dans de nouveaux domaines : Bases de Données, ETL, MDM...

**2014**,  
SRD Conseil est labélisée ENR (Entreprise Numérique Responsable), et continue ses démarches RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) notamment à travers une réflexion autour de la norme iso 26 000.  
SRD Conseil a également rejoint l'initiative du Global Compact de l'ONU.



### 1.3 Nos valeurs



SRD Conseil a signé la Charte de la diversité en Entreprise



SRD Conseil est labélisée ENR (Entreprise Numérique Responsable), et continue ses démarches RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) notamment à travers une réflexion autour de la norme iso 26 000.



SRD Conseil a rejoint l'initiative du Global Compact de l'ONU.



SRD Conseil a soutenu Bertrand de Broc et son projet « Votre Nom Autour Du Monde » pour sa participation au Vendée Globe 2012-2013, et à la Transat Jacques Vabre 2013 sous les couleurs de l'UNICEF.



Mécénat de compétences en cours de réalisation au sein du centre Georges Pompidou.



SRD Conseil soutient l'association Belles & Rebelles, équipage féminin, qui propose d'initier le nautisme à des femmes en difficultés sociales, porteuses d'un handicap ou d'une maladie grave.



Partageant les mêmes valeurs que le Rugby, SRD Conseil sponsorise le club de l'équipe sénior féminine de l'US Saint Denis (Seine Saint Denis).

## 2 Déclaration de Soutien :

15/11/2015

À nos parties prenantes:

Nous sommes heureux de confirmer que SRD Conseil réaffirme son soutien aux dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies touchant les droits de l'homme, les droits du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

Dans cette communication sur le progrès annuelle, nous décrivons nos actions visant à améliorer continuellement l'intégration du Pacte Mondial et ses principes dans notre stratégie d'entreprise, notre culture et nos opérations quotidiennes. Nous nous engageons également à partager ces informations avec nos parties prenantes en utilisant nos réseaux de communication principales.

Cordialement

Sylvain Debeaulieu

Stéphane Roux  
Gérants SRD Conseil

Jean-Denis Laval

### **3 Principes relatifs aux droits de l'Homme**

#### **3.1 Evaluation, Politique et Objectifs**

SRD Conseil s'engage à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans sa sphère d'influence et veille à ce que ses salariés soient informés de leurs droits et qu'en tant que représentants de la société il s'engagent par leur actions dans le cadre professionnel à respecter ces droits.

#### **3.2 Mise en œuvre**

SR Conseil respecte le droit du travail national et international et s'assure que les sous traitants respectent eux aussi le droit national.

#### **3.3 Mesure des résultats**

Un des gérants effectue systématiquement les vérifications de contrôle pour vérifier les sous traitants. Les contrats de travail interne sont conformes au droit du travail en vigueur en France.

### **4 Principes relatifs au droit du travail**

#### **4.1 Evaluation, Politique et Objectifs**

SRD Conseil s'engage à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective. SRD Conseil s'engage à combattre dans sa sphère d'influence toutes les formes de travail forcé ou obligatoire, à lutter formellement contre le travail des enfants.

Dans sa politique RH, SRD conseil s'interdit toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

#### **4.2 Mise en œuvre**

SRD Conseil accueille toutes les origines et nationalités et nous sommes fiers de cette pluralité. Nous avons ainsi des salariés issus de Namibie, Sierra Leone. Nous nous efforçons de recruter du personnel féminin mais nous sommes dans un secteur fortement masculin et nous faisons face à une pénurie de candidatures féminines

Chaque collaborateur bénéficie d'un suivi personnalisé et opérationnel. Ce suivi nous permet de définir avec lui un plan d'accompagnement et de formation afin de définir des objectifs de carrière partagés et de lui donner les moyens de les réaliser.

De plus nous voulons offrir un SRD Conseil organise annuellement un séminaire où l'ensemble des salariés sont conviés. Il s'agit d'un rassemblement durant la semaine sur Deux à trois jours où des activités de cohésion de groupe et de formation « soft skills » sont réalisées. Compte tenu du caractère itinérant de nos missions, c'est l'occasion unique de partager ensemble et d'avoir en tant que gérants un retour directs de nos salariés.

#### **4.3 Mesure des résultats**

Le processus de recrutement est formalisé et basé uniquement sur les compétences et l'adéquation du candidat au poste.

Le suivi des collaborateurs est réalisé via des formulaires qui sont partagés par entre le salarié et la direction.

## **5 Principes relatifs à l'environnement**

### **5.1 Evaluation, Politique et Objectifs**

Dans le cadre de ses activités SRD Conseil s'engage à promouvoir un engagement environnemental en son sein mais aussi au travers de ses salariés. Par l'information, et l'exemple, SRD conseil s'est fait un devoir de sensibilisation aux questions environnementales aussi bien dans le cercle professionnel que dans le cercle privé.

SRD conseil privilégie les technologies respectueuses de l'environnement pour son usage mais aussi envers ses fournisseurs.

### **5.2 Mise en œuvre**

Compte tenu du caractère inhérent de nos déplacements, nous favorisons les modes ayant une empreinte carbone la plus faible possible. Nous privilégions le train et les transports en communs dans le cadre de nos déplacements en France.

L'impression papier a été réduite par l'usage de la dématérialisation et nous nous efforçons de privilégier des papiers « écologiques » lorsqu'une impression est nécessaire.

Nous mettons à disposition des collaborateurs des corbeilles à papier dédiés pour faciliter leur recyclage. Ces corbeilles sont-elles même issues du recyclage (Société Echo-Mer ([www.echo-mer.com](http://www.echo-mer.com)))

Nous privilégions dans nos achats les produits « issus du développement durable ». Nous avons supprimé les gobelets jetables de notre environnement et les avons remplacés par des verres, tasses durables.

Une campagne de sensibilisation sur l'économie d'énergie a été initiée en 2014 et poursuivie en 2015. Il s'agissait d'éteindre et de ne pas laisser en veille les appareils électriques et électroniques. La dernière personne qui quitte les bureaux doit effectuer une passe de vérification et s'assurer que les éclairages sont éteints et chauffage (en hiver) réduit.

### **5.3 Mesure des résultats**

Une baisse significative des volumes papiers échangés a été mesurée.

L'utilisation du train a permis de réduire en moyenne par un facteur 40 l'émission de CO2 liée aux trajets professionnels et par un facteur 60 l'émission de NOx (cf <http://www.ecopassenger.org>).



## **6 Principes relatifs à la lutte contre la corruption**

### **6.1 Evaluation, Politique et Objectifs**

Dans le cadre de ses activités SRD Conseil s'engage à lutter contre la corruption pour l'entreprise.

### **6.2 Mise en œuvre**

SRD Conseil respecte le droit français et Européen en matière de droit à la concurrence.

Notre choix de fournisseurs est basé sur des demandes formalisées et nous sollicitons plusieurs prestataires et le choix est effectué par une comparaison de leur devis sur les mêmes critères : respect des engagements sociétal et environnementaux, cout de la prestation, durée de la prestation.

### **6.3 Mesure des résultats**

SRD Conseil n'a fait l'objet d'aucun événement lié à un délit de corruption, pots de vin ou d'extorsion